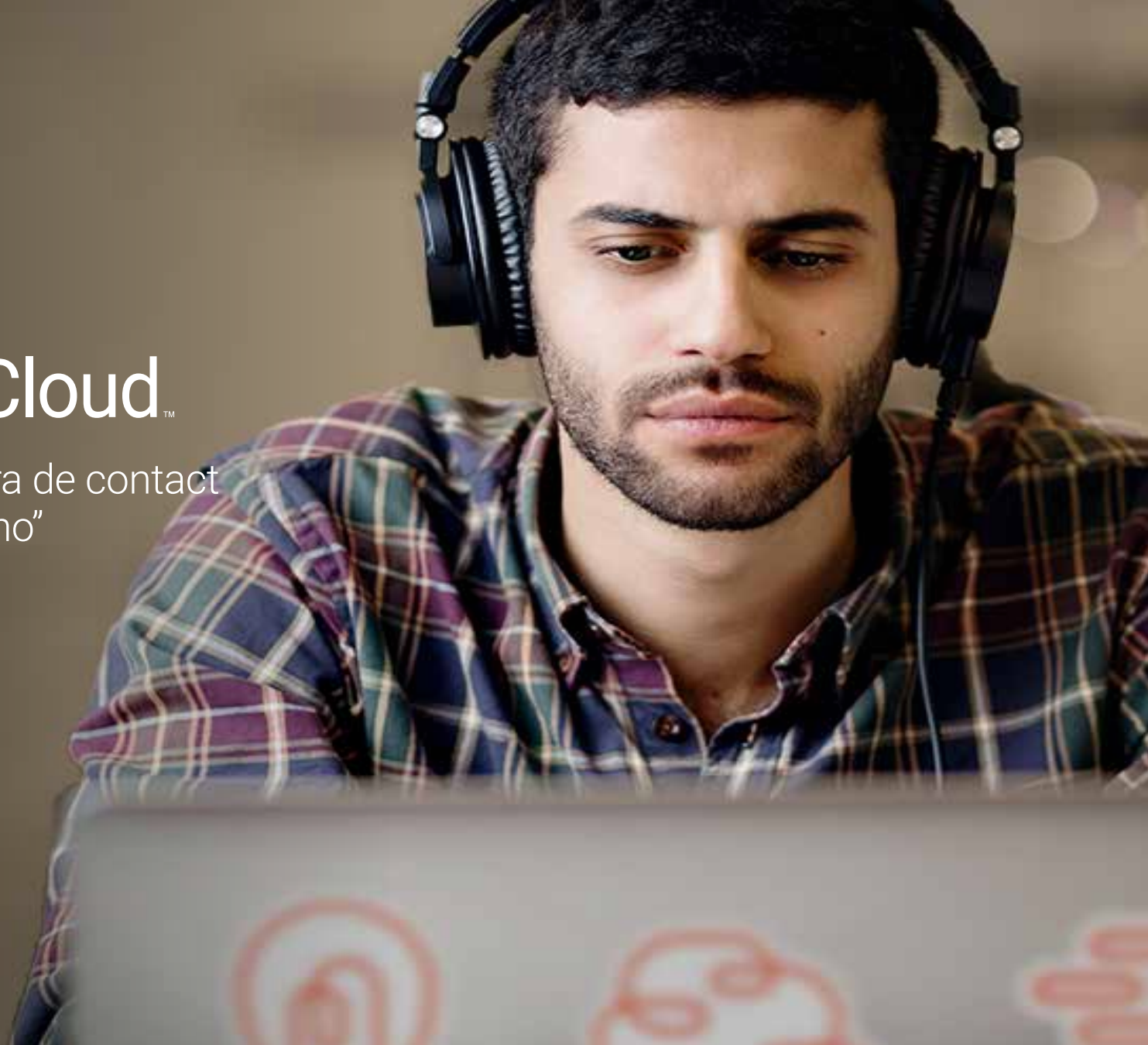




Genesys Cloud™

La solución segura de contact center “todo en uno”



Las relaciones con los clientes pueden ser difíciles. La tecnología no debería serlo.

La solución Genesys Cloud™ simplifica las interacciones con clientes actuales y potenciales. Creada para gestionar cualquier canal, Genesys Cloud convierte las llamadas, el correo electrónico, el chat, los mensajes de texto y los mensajes en general en una única conversación perfecta y sin interrupciones, lo que permite que sus equipos ofrezcan experiencias excepcionales a sus clientes.

Todo en uno de principio a fin

Con **Genesys Cloud**, no hay necesidad de tener varias aplicaciones y sistemas. Ya sea que el cliente quiera utilizar el autoservicio, realizar una llamada o comunicarse a través del canal digital de su preferencia, usted tiene todo allí, a su alcance, para ofrecerle lo que necesite.

Los agentes se benefician al contar con una interfaz intuitiva única que maneja cada interacción, independientemente del canal. El contexto completo del cliente así como su historial de interacciones ofrecen a sus equipos todo lo que necesitan para hacer que el cliente se sienta escuchado y recordado.

También **hay aplicaciones "todo en uno"** incorporadas en Genesys Cloud, tales como la previsión y la programación, la gestión de calidad, la grabación, y la colaboración y las comunicaciones unificadas. No hay ninguna otra solución en la nube que ofrezca una funcionalidad tan amplia con un único punto de administración y un único motor de enrutamiento para todos los canales, la mejor seguridad de su clase y un escritorio unificado.



Llamadas entrantes



Llamadas salientes



Devolución de llamadas



IVR



Correo electrónico



Chat



Mensajes de texto/SMS



Aplicaciones de mensajería



Redes sociales



Chatbots y voicebots



Engagement de la fuerza de trabajo



Colaboración y comunicaciones unificadas

Conéctese con los clientes

Simplifique el contacto con el cliente en todos los canales utilizando datos para personalizar cada experiencia.

Empodere a sus equipos

Ofrezca a sus empleados un único desktop, fácil de usar, que les permita optimizar su desempeño.

Comprenda su negocio

Obtenga la información que necesita para administrar su empresa con dashboards en tiempo real y capacidades de análisis al segundo.

Innovación con tecnología IA

Con Genesys Cloud, las empresas se benefician del poder de la inteligencia artificial (IA), ya que ofrecen a sus cliente mejores experiencias, mayor eficiencia, mayores ingresos y mejor rendimiento operativo.

- Contexto y comprensión de cada interacción
- Mayor interacción con chatbots y voicebots
- Predicción del momento adecuado para captar a quienes visitan el sitio web con ofertas, contenido o asistencia en vivo
- Previsión y programación más rápida e informada
- Asistencia de agentes con tecnología IA

Autoservicio

Brinde servicio automático y asistido por agentes las 24 horas los 7 días de la semana. Administre los flujos de llamadas en el IVR usted mismo usando la función drag-and-drop. Configure prompts, integraciones con sistemas externos, submenús y transferencias, sin depender de servicios profesionales ni sufrir tiempo de inactividad.

Engagement de la fuerza de trabajo

Mejore el engagement y la productividad de los empleados proporcionándoles herramientas de engagement nativas con tecnología IA. Aumente el desempeño de los empleados, la administración de recursos, el análisis de voz y texto, y las herramientas de control de calidad, sin necesidad de integración.

Campañas salientes

Optimice las campañas y la productividad de los agentes, reduzca costos y aumente los índices de contacto. El marcador automático para llamadas salientes incorporado cuenta con las funciones, la escala y la flexibilidad que usted necesita. Integre las colas de llamadas entrantes con las campañas salientes de modo que los agentes puedan alternar entre ellas sin dificultades.

Servicios flexibles de voz

Elija a Genesys como operador para que sus comunicaciones sean simples, veloces y no dependan de hardware. También, puede utilizar el operador telefónico que desee.

Dashboards y reportes personalizados

Obtenga la información que necesita para optimizar su negocio desde un solo lugar y en tiempo real.

Integración con otras herramientas

Conéctese con su CRM, sistemas de RR. HH., herramientas de BI y mucho más.
 Las integraciones preconfiguradas están disponibles para todos los sistemas principales, incluido Salesforce, y se pueden implementar y configurar de forma rápida y fácil.

¿Desarrollar o comprar?

Genesys Cloud es lo suficientemente flexible para satisfacer las necesidades de su negocio porque es tanto una aplicación como una plataforma:

- Compre aplicaciones listas para usar
- Construya sobre la plataforma utilizando API
- Amplíe capacidades a través del portal Genesys AppFoundry

Portal de aplicaciones

Explore cientos de aplicaciones e integraciones de experiencia del cliente prediseñadas en el portal Genesys [AppFoundry](#). Muchas cuentan con instalaciones con un solo clic y versiones de prueba sin cargo.

API

Utilice las API para construir prácticamente todo lo que desee, en cualquier lenguaje de programación y a través de las mismas Public REST API que usan los desarrolladores de Genesys. Nuestra documentación pública se actualiza de forma continua, y nuestra comunidad de desarrolladores está siempre dispuesta a ayudar.



El mejor desempeño alcanzado gracias a la plataforma Genesys Cloud nos permitió duplicar el indicador de conversión, es decir, las ventas aumentaron un 100%

Aurelie Bagard,
Directora de Distant Sales, Edenred Mexico

Cambiar a Genesys Cloud ha sido realmente genial para todos los involucrados, un cambio fenomenal. Se lo recomendaría a cualquiera que esté considerando pasar a una solución 'todo-en-uno' en la nube.

Leandro Cruz Hernández,
Director Digital y Experiencia del Cliente, UNITEC

"Gracias Genesys por el apoyo continuo, especialmente en estos tiempos difíciles. Activamos con éxito un plan de contingencia en este desafiante escenario, nos permitió cuidar a nuestra gente y ayudar a mejorar nuestras métricas en un tiempo record."

Diego Larrea,
Sales Technology & Innovation – Aeromexico



Comunicaciones unificadas

Conecte a agentes, equipos o sitios nuevos con el canal de voz rápidamente. Con el softphone de WebRTC, los agentes pueden hacer y recibir llamadas con tan solo un navegador y un auricular; no necesitan ningún otro software o hardware.

Consolide las funciones tradicionales de mensaje de voz y grupos de llamada con herramientas de colaboración en tiempo real, como videoconferencia, pantallas compartidas, chat grupales, directorio por perfil y gestión de documentos. Además, las aplicaciones móviles permiten que los empleados colaboren en todo momento y lugar.

Equipo especializado en éxito del cliente

Aproveche al máximo su inversión en tecnología con un socio dedicado a garantizar el éxito del cliente, quien lo acompañará antes, durante y después de la implementación.

La experiencia en éxito del cliente de Genesys se compone de lo siguiente:

- Un gerente de éxito del cliente que lo guiará a lo largo de su journey
- La red de conocimientos, un recurso personalizado y con toda la información relacionada con Genesys
- Capacitación personalizada, que incluye recursos de aprendizaje para acelerar la adopción y para capacitar a sus equipos

- El catálogo de servicios, que consiste en la conexión con expertos que lo ayudarán a obtener valor y a lograr los objetivos deseados lo más rápido posible
- Soporte de productos por parte de expertos que lo ayudarán a encontrar las respuestas que necesita

Seguridad y resiliencia

Genesys Cloud está fuertemente encriptada, tiene aislamiento lógico y rigurosos estándares de seguridad multiusuario que garantizan la continuidad del negocio; además, ofrece un grado de confiabilidad y una capacidad de recuperación ante desastres sin precedentes.

Con Genesys Cloud, usted puede realizar implementaciones en múltiples regiones de Amazon Web Services (AWS), cada una de las cuales está compuesta de varios datacenters. Esta implementación distribuida constituye la mejor solución de tolerancia a fallas y recuperación ante desastres por geografía, y garantiza que los datos se mantengan de manera local conforme a los estándares de cumplimiento de su región. Haga clic [aquí para realizar](#) un seguimiento de las ubicaciones más recientes de los datacenters.

Certificación y cumplimiento de estándares en todo el mundo

Genesys Cloud trabaja de forma continua para cumplir con los cambiantes estándares y certificaciones a nivel mundial, incluidas las normas HIPAA, PCI, RGPD, SOC, CCPA y más.



ACERCA DE GENESYS

Cada año, Genesys® ofrece más de 70.000 millones de extraordinarias experiencias del cliente a organizaciones situadas en más de 100 países. A través de la potencia de la nube y la IA, nuestra tecnología conecta cada interacción del cliente con los departamentos de marketing, ventas y servicio mediante cualquier canal y, al mismo tiempo, mejora las experiencias de los empleados. Genesys incursionó en la implementación de Experience as a Service™ con el fin de que las organizaciones de cualquier tamaño puedan proporcionar una verdadera personalización a escala, interactuar con empatía y promover la confianza y la lealtad de los clientes. Esto fue posible gracias a Genesys Cloud™, una solución todo en uno y la plataforma de contact center pública líder en el mundo, diseñada para brindar innovación, escalabilidad y flexibilidad con rapidez.

Para más información contacte:

COMPANY**LOGO**

Company Name

Company URL

Company Email Address

(506) 7056 4444 / (572) 486 2525